

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฏ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	6
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	14
3.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา	15
3.3 สมมติฐานในการศึกษา	16
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	17
3.5 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
3.6 วิธีการศึกษา	17
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	18

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของราชการ	19
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย	28
4.3 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการกับธนาคารกรุงไทย	35
4.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ	53
4.5 การประมาณสมการวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	64
5.2 ข้อเสนอแนะ	66
เอกสารอ้างอิง	68
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ผลการประมาณวงเงินสินเชื่อของลูกค้า ด้วยโปรแกรม SPSS	70
แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้เขียน	78

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 เงินฝากและสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2555 (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555)	4
1.2 จำนวนวงเงินอนุมัติ จำนวนลูกค้า จำนวนเงิน แยกตามวงเงินอนุมัติของสินเชื่อ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการสาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2554	5
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ	19
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ	20
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามสถานภาพ	21
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามหน่วยงาน	23
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อปี	25
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามภูมิลำเนา	26
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	26
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่ไม่ได้ทำงาน	27
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	28
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลา ในการเป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย	29
4.13 การใช้บริการเงินฝากและเงินกู้	31
4.14 การใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ของธนาคารกรุงไทย	34
4.15 การได้รับความเสียหายจริงจากอุทกภัยในปี 2554	36
4.16 ผลกระทบจากความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัยปี 2554	38
4.17 วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ	41
4.18 วงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอและได้รับ	43
4.19 ระยะเวลาและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	44

4.20	วิธีการผ่อนชำระ	46
4.21	หลักประกันที่ใช้	48
4.22	บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	50
4.23	การผิคนัดชำระ	52
4.24	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อในภาพรวม	54
4.25	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ	56
4.26	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน	58
4.27	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้	60
4.28	การประมาทสมการวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย	62

รูป

หน้า

3.1 รูปภาพกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

14



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตารางภาคผนวก

## ตารางภาคผนวก

## หน้า

- 1ก ผลการประมาณการวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ  
เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยด้วยวิธี Ordinary Least Squares แบบจำลองที่ 1 70
- 2ก ผลการประมาณการวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ  
เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยด้วยวิธี Ordinary Least Squares แบบจำลองที่ 2 71